

## Danfoss Österreich: Nähe zum Kunden verbessern

Neue Struktur bei VLT Antriebstechnik stärkt Betreuung und Service

I. Bauer, Danfoss GmbH, VLT Antriebstechnik, Guntramsdorf

2008 ist ein ganz besonderes Jahr für Danfoss: Der Konzern feiert sein 75-jähriges Bestehen. Gegründet 1933 vom dänischen Ingenieur Mads Clausen, ist Danfoss heute eines der größten und bedeutendsten Unternehmen in Dänemark – und auch weltweit mit einer Vielzahl verschiedener Produkte als einer der Marktführer in seinen Segmenten präsent.

Die meisten dieser Produkte dienen vor allem einem Zweck: den Komfort der Anwender zu erhöhen, die Qualität der Herstellung zu verbessern und damit modernes Leben möglich und besser zu machen. Die Produkte helfen, Wohn- und Gewerbebauten sparsamer zu heizen sowie zu klimatisieren, sie kühlen Lebensmittel effektiver und steuern bzw. treiben Produktionslinien energiesparend an. Und schon sind wir beim zweiten Jubiläum im Jahr 2008: Seit 40 Jahren sorgen Frequenzumrichter von Danfoss für eine effektivere Produktion bei reduzierten Energiekosten.

Bereits 1968 brachte Danfoss den ersten in Serie gefertigten VLT-Frequenzumrichter auf den Markt. Seit dieser Zeit beweisen VLTs ihre Zuverlässigkeit und sind in vielen Branchen heute für hohe Qualität und fortschrittliche Technologie bekannt. So verkauft das Unternehmen heute mehrere tausend Geräte pro Jahr allein in Österreich

### Spezialisten in branchenorientiertem Vertriebskonzept

In den vergangenen 40 Jahren brachte Danfoss immer wieder völlig neue Gerätegenerationen oder verbesserte Detaillösungen auf den

Markt, die aus der engen Kooperation mit seinen Kunden und dem tiefgehenden Verständnis für deren Anwendungen entstanden sind. Dieses Wissen um die jeweilige Applikation beim Kunden resultiert auf der von Anfang an konsequenten Ausrichtung von Danfoss auf bestimmte Branchen.

Das Unternehmen entwickelt seine Produkte mit einem Fokus auf die speziellen Anforderungen der jeweiligen Zielbranche. Heute gehören zu diesen Branchen die Gebäudetechnik, die Nahrungsmittel- und Getränkeindustrie, Wasser- und Abwasseranwendungen, die Chemische Industrie sowie alle Anwendungen rund um das Materialhandling. In einigen dieser Bereiche ist Danfoss die unbestrittene Nummer 1, beispielsweise in der Gebäudetechnik oder der Getränkeindustrie. Und genau diese starke Orientierung auf die jeweilige Branche soll jetzt auch in Österreich zu einer weiter verbesserten Kundenbetreuung führen. Experten mit langjähriger Erfahrung in der Applikation beraten den Kunden von der ersten Planung bis hin zur Inbetriebnahme und helfen, die optimale Lösung zu realisieren.

### Bester Service durch große Kundennähe und Fachkompetenz

So baut Danfoss jetzt auch in Österreich mit einer neuen Teamstruktur einen auf den bewährten Branchen



Abb. 1: Danfoss-Firmensitz in Guntramsdorf

orientierten Vertrieb seiner Produkte auf. Branchenorientierte Verkaufsteams, bestehend aus einem Verkaufingenieur, einem kaufmännischen Ansprechpartner und einem Techniker im Innendienst, betreuen jeweils ihre Kunden in allen Belangen. Dabei wird eine langfristige und kontinuierliche Zusammenarbeit zwischen Danfoss-Mitarbeitern und Kunden angestrebt, die zu einer vertrauensvollen Kooperation führt. Dazu kommt auf der technischen Seite das wachsende, umfassende Wissen bezüglich der jeweiligen Kundenapplikation, die eine optimale Zusammenstellung und Auswahl der Produkte erleichtert.

Bei besonderen Aufgaben, wie beispielsweise der Erstellung von Software für eine spezielle Anwendung in einer Anlage, unterstützt ein Applikationsingenieur das Team. Er betreut dann auch die Montage und Inbetriebnahme bis zu einem reibungslosen Arbeiten der gesamten Antriebe.

Für Kunden bietet diese Vorgehensweise einige Vorteile. So hat er für alle Aufgaben jeweils einen kompetenten Ansprechpartner, der

jederzeit über den aktuellen Stand des Projekts informiert ist. Zudem hilft das Detailwissen des Vertriebsingenieurs bereits in der Planungsphase bei Auswahl und Auslegung des Antriebs.

### Danfoss Partnerfirmen: Landesweites Netzwerk für schnelle Reaktionen

Erfolg setzt nicht nur innovative und zuverlässige Produkte voraus, sondern auch eine entsprechende Betreuung der Kunden. Da die Anforderungen von z. B. Serienabnehmern und kleinen oder mittelständischen Unternehmen unterschiedlich sind, hat sich Danfoss für den Aufbau einer Organisation entschieden, die auch in Bezug auf Beratung und zuverlässigen Service allen Kundengruppen gerecht wird.

Denn für den Kunden zählt nicht nur Qualität und Leistung des Frequenzumrichters. Für den optimalen Einsatz in der Anlage benötigt er



Abb. 2: Die VLT-Produktfamilie

auch einen Partner, der zusammen mit ihm innovative und zuverlässige Konzepte für Betrieb und Service entwickelt und umsetzt.

Die Idee für das Partnerfirmennetzwerk ist nicht neu. Bereits seit 20 Jahren sind Partner für Danfoss tätig. Aktuelles Ziel ist es nun, in allen Regionen Österreichs lokal vertreten zu sein. Stück für Stück baute Danfoss daher ein landes-

weites Netzwerk an Partnerfirmen auf. Heute sind es insgesamt vier Firmen, die dem Netzwerk angehören. Dabei handelt es sich lokal ansässige Spezialisten, die auch Leistungen über den reinen Produktvertrieb, wie Planung und Bau ganzer Anlagen, deren Montage und Inbetriebnahme sowie umfangreiche Wartungs- und Serviceangebote bieten. Sie verfügen über speziell geschultes Verkaufs- und Servicepersonal und besitzen langjährige Erfahrung in der Automatisierungsbranche.

### Kurze Wege für schnelle Reaktion

Nichts ist teurer als der ungeplante Stillstand einer Anlage. Daher ist eine schnelle Reaktion wesentlich. Durch das landesweite Netz und die daraus resultierende Nähe zum Kunden können Servicemitarbeiter von Danfoss oder den Systempartnern in den meisten Fällen innerhalb einer Stunde vor Ort sein – und das 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr. So reduzieren sich Stillstandszeit und Ausfallkosten auf ein Minimum.

Für einen noch besseren Service arbeiten die Danfoss-Systempartner auch mit den Spezialisten und Servicetechnikern der

Danfoss-Hotline zusammen. Sie unterstützen Danfoss-eigene Kräfte bei dringenden Einsätzen durch kurze Wege zur Anlage. Dies reduziert die Reaktionszeiten weiter und erlaubt – durch eine schnelle und einfache Abstimmung für den Versand von Ersatzteilen – eine reibungslose Abwicklung bei Lieferung und Montage von Ersatzgeräten oder Zusatzmodulen. Re-



Abb. 3: Verkaufsdirektor CER Ingolf Bauer

gelmäßiger Erfahrungsaustausch untereinander sorgt für ein breites Anwendungswissen aller Servicetechniker und beschleunigt so Fehlersuche und -diagnose innerhalb der Anlagen.

### Kompetenz im Anlagenbau

Aufgrund ihrer langjährigen Erfahrung in der Automatisierung reicht das Angebot der Danfoss-Systempartner von Reparatur und Austausch einzelner Geräte bis hin zur Ausstattung ganzer Automatisierungsanlagen. Kunden erhalten somit eine Gesamtlösung von nur einem Partner. Gleichzeitig ist die Übernahme von Service-, Wartungs- und Reparaturarbeiten für die komplette Anlage sichergestellt. Selbstverständlich können defekte Geräte direkt vor Ort repariert werden, oder unsere Servicetechniker holen die defekten Komponenten ab und bauen sie – soweit notwendig – auch aus der Anlage aus.

### Umweltschutz als Konzernziel

Danfoss hat neben kundenorientierten Lösungen den schonenden Umgang mit Ressourcen sowohl durch Einsatz der Produkte wie auch bei deren Herstellung und Entsorgung zur Firmenphilosophie erhoben. In Zeiten teurer Energie

und harten Wettbewerbs kommt der elektrischen Antriebstechnik dabei ein wesentlicher Beitrag zu.

Der Konzern setzt auf einen konsequenten Schutz der Umwelt, den effektiven und sparsamen Umgang mit kostbaren Ressourcen wie der Energie und damit verbunden der Reduzierung des Ausstoßes des Treibhausgases CO<sub>2</sub>. So unternimmt der Konzern Anstrengungen zum Einsatz Ressourcen schonender Produktionsprozesse in seinen eigenen Produktionsstätten ebenso wie eine konsequente Entwicklung von Produkten aus den Sparten Wärme-, Kälte- und Antriebstechnik voranzutreiben, die den Energieverbrauch drastisch reduzieren – und als positiven Nebeneffekt den CO<sub>2</sub>-Ausstoß senken. Studien haben gezeigt, dass in Europa beispielsweise durch den Einsatz von elektrischer Drehzahlregelung ein Einsparpotenzial von 12 Mio. Tonnen dieses Gases möglich ist. Allerdings müssen diese Einsparungen ehrlicherweise zur

CO<sub>2</sub>-Emission in Relation gesetzt werden, die unweigerlich bei der Herstellung energiesparender Produkte entsteht. Unter dem Strich ist die Bilanz allerdings äußerst positiv. Der Danfoss-Konzern strebt an, seine Ziele mit minimalen Rohstoff- und Energieverbrauch, mit einer geringst möglichen Belastung der Umwelt und einer höchst effektiven Nutzung der kostbaren Ressourcen zu realisieren.

### **Umweltverträgliche Technologien**

Seit vielen Jahren engagiert sich Danfoss für den Schutz der Umwelt. So ist es erklärtes Ziel, in diesem Bereich in den Branchen, in denen das Unternehmen vertreten ist, einer der Vorreiter zu sein. Dazu entwickelt Danfoss Lösungen, die bei der Bekämpfung oder Beseitigung einiger der größten Umwelt- und Klimaprobleme helfen können. Dies geschieht unter anderem auch durch die Entwicklung energiespa-

render Technologien sowie durch nationale und internationale Kooperationen. So ist Danfoss Unterzeichner der UN-Initiative „Global Compact“ und der „Business Charter for Sustainable Development“ der Internationalen Handelskammer mit Sitz in Paris (ICC Umwelt Charta) beigetreten. Neben der Selbstverpflichtung zur Förderung der Entwicklung und Verbreitung umweltfreundlicher Technologien konzentriert sich Danfoss daher auf die Entwicklung und den Einsatz solcher Technologien. So verringert eine große Anzahl von Danfoss-Produkten den Energieverbrauch beim Heizen, Kühlen und durch die Drehzahlregelung von Antrieben. Einsparungen von bis zu 40 Prozent sind nicht ungewöhnlich. ■

#### **Informationen:**

Danfoss GmbH  
VLT Antriebstechnik  
Ingolf Bauer, Verkaufsdirektor CER  
Danfoss-Straße 8  
2353 Guntramsdorf  
[www.danfoss.at](http://www.danfoss.at)